

ABSTRAK

Nama : Putri Andriani

Program Studi : Farmasi

Judul Penelitian : Hubungan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan
Konsumen di Apotek Hijau Kecamatan Cileungsi Kabupaten
Bogor Periode November – Desember 2022

Pelayanan kefarmasian adalah suatu Pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan pelayanan kefarmasian terhadap Kepuasan konsumen di apotek. Penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional. Hasil Karakteristik responden berdasarkan usia yang paling dominan terdapat pada usia 17 – 25 tahun, berdasarkan jenis kelamin yang paling dominan adalah perempuan, berdasarkan pendidikan paling dominan adalah SMA, berdasarkan pekerjaan yang paling dominan yaitu wirausaha. Pelayanan kefarmasian setelah diberikan pelayanan informasi obat untuk kelompok responden yang membeli obat dengan resep adalah 39% dan kelompok yang membeli obat non resep adalah 61%. Tingkat kepuasan konsumen pada dimensi kehandalan adalah 66%, dimensi daya tanggap adalah 90%, dimensi jaminan adalah 73%, dimensi perhatian adalah 74%, dimensi penampilan adalah 94%, dan dapat disimpulkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan adalah puas dengan 64%. Berdasarkan uji *Pearson* maka didapatkan nilai signifikan sebesar 0,111 ($p\text{-value} > 0,05$). hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan konsumen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan Pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen di Apotek Hijau Kecamatan Cileungsi Kabupaten Bogor.

Kata Kunci :

Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Konsumen di Apotek

ABSTRAC

Name : Putri Andriani
Study Program : Pharmacy
Title : The Relationship between Pharmaceutical Services and
Consumer Satisfaction at the Green Pharmacy, Cileungsi
District, Bogor Regency, November - December 2022

Pharmaceutical service is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the patient's quality of life. The purpose of this study was to analyze the relationship between pharmacy services and customer satisfaction at the pharmacy. This study used a cross sectional design. Results The characteristics of respondents based on age were the most dominant at the age of 17-25 years, based on gender the most dominant was female, based on education the most dominant was high school, based on the most dominant occupation, namely entrepreneurship. Pharmaceutical services after being given drug information services for the group of respondents who bought prescription drugs was 39% and the group who bought non-prescription drugs was 61%. The level of consumer satisfaction on the reliability dimension is 66%, the responsiveness dimension is 90%, the guarantee dimension is 73%, the attention dimension is 74%, the appearance dimension is 94%, and it can be concluded that the level of satisfaction with drug information services provided is satisfied with 64 %. Based on the Pearsons test, a significant value of 0.111 (p -value > 0.05) was obtained. this shows that there is no relationship between pharmaceutical services and consumer satisfaction. So it can be concluded that there is no relationship between pharmaceutical services and consumer satisfaction in Apotek Hijau Cileungsi District, Bogor Regency.

Keywords:

Pharmaceutical Services, Consumer Satisfaction at the Pharmacy